

**ÅRSRAPPORT 2020****KLAGENÆVNET FOR EJENDOMSFORMIDLING**

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning</b>	<b>side 2</b>
<b>2. Generelt om nævnet og sekretariatet</b>	<b>side 2</b>
2.1. Oprettelse af nævnet	side 2
2.2. Nævnets kompetence	side 2
2.3. Nævnets sammensætning	side 2
2.4. Sekretariatet	side 3
2.5. Sagsbehandling i nævnet	side 3
<b>3. Statistiske oplysninger</b>	<b>side 3</b>
3.1. Klagesager	side 3
3.2. Nævnsmøder	side 4
3.3. Afviste klager	side 4
3.4. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid	side 4
3.5. Kendelser hvor forbrugeren har fået medhold	side 4
3.6. Efterlevelseshøjde	side 4
3.7. Sager afsluttet uden nævnsafgørelse	side 4
<b>4. Deltagelse i netværk</b>	<b>side 5</b>
<b>5. Sagstyper og afgørelser</b>	<b>side 5</b>
5.1. Forkert boligareal	side 6
5.2. Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.	side 8
5.3. Mæglerens vederlag	side 9
5.4. Mæglerens vederlag ved salg til anvist køber efter formidlingsaftalens udløb	side 11
5.5. Forkert ejerudgift	side 13
5.6. Forkert eller manglende provenuberegning	side 14
<b>6. Domme</b>	<b>side 16</b>
6.1. Domme mellem forbrugeren og mægleren	side 16
6.2. Domme mellem mægleren og nævnet	side 16

## 1. Indledning

Årsrapporten vedrører perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020 og er udarbejdet ifølge nævnets vedtægter § 30, hvorefter nævnet skal udarbejde årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsrapporten indeholder generelle oplysninger om nævnet og sekretariatet, herunder nævnets kompetence, statistiske oplysninger og resumeer af udvalgte kendelser.

## 2. Generelt om nævnet og sekretariatet

### 2.1 Oprettelse af nævnet

Klagenævnet for Ejendomsformidling blev oprettet i januar 1981 efter aftale mellem Forbrugerrådet Tænk, Grundejernes Landsorganisation og Dansk Ejendomsrådgiverforening.

Nævnet er godkendt i medfør af § 6 i lov nr. 524 af 29. april 2014 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven). Erhvervsministerens godkendelse af nævnet og dets vedtægter sker for 3 år ad gangen.

### 2.2 Nævnets kompetence

Klagenævnet for Ejendomsformidling behandler klager fra forbrugere over ejendomsmæglere, ejendomsmæglervirksomheder og andre mellemænd, der beskæftiger sig med tilsvarende virksomhedsområder eller dele heraf, og som er etableret i Danmark.

En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder spørgsmål om god ejendomsmægleretik.

Sager, hvis behandling i henhold til lovgivning er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for nævnets kompetence.

Nævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

Nævnet kan afvise klager, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende, klagen er useriøs eller unødigt, klagen ikke skønnes egnet til nævnsbehandling eller behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre nævnet i at fungere effektivt.

### 2.3 Nævnets sammensætning

Nævnet består af en formand, der er landsdommer, og 4 andre medlemmer, hvoraf 2 er udpeget af Forbrugerrådet Tænk og af Grundejernes Landsorganisation og 2 er udpeget af Dansk Ejendomsrådgiverforening.

Nævnets formand har i 2020 været landsdommer Benedikte Holberg

Følgende medlemmer har deltaget i nævnsarbejdet i 2020:

Udpeget af Forbrugerrådet Tænk:	Jakob Steenstrup
Udpeget af Grundejernes Landsorganisation:	Susanne Rendtorff
Udpeget af Dansk Ejendomsmæglerforening:	Flemming Elsborg og Sebastian Rasmussen

## 2.4 Sekretariatet

Til nævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet besvarer skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til nævnet og forbereder klagesagerne til behandling i nævnet.

Sekretariatet har i 2020 bestået af:

Sekretariatschef, cand.jur. Ulla Langer  
Cand.jur. & ejendomsmægler Lone Ibsen  
Cand.jur. & ejendomsmægler Anne Mette Qvist

## 2.5 Sagsbehandling i nævnet

Klager skal indgives skriftligt til nævnets sekretariat ved benyttelse af et særligt klageskema.

Sekretariatet sender klagen til indklagede ejendomsmægler/ejendomsmæglerfirma til udtalelse. Denne udtalelse forelægges herefter forbrugeren til udtalelse.

Herudover sørger sekretariatet for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne materiale for afgørelsen.

Hvis ejendomsmægleren under sagens forberedelse opfylder forbrugerenes krav, eller hvis forbrugeren frafalder sin klage, afslutter sekretariatet sagen.

Alle øvrige sager forelægges for nævnet til afgørelse på et nævnsmøde.

## 3. Statistiske oplysninger

### 3.1 Klagesager

Nævnet har modtaget 203 klagesager i 2020, hvilket er 34 færre sager end i 2019.

52 % af sagerne er indgivet af sælgere af fast ejendom, mens 46 % af sagerne er indgivet af købere. De resterende 2 % er klagesager, der hverken relaterer sig til køb eller salg, men til f.eks. udlejning, berigtigelse eller vurdering.

### 3.2 Nævnsmøder

Der er afholdt 8 nævnsmøder i 2020, og der er afsagt 150 kendelser.

58 af kendelserne er afsagt i sager, der er modtaget i 2020, mens 92 kendelser er afsagt i sager, der er modtaget i tidligere år.

### 3.3 Afviste klager

Nævnet har ved kendelse måttet afvise at tage stilling til 7 klagesager i 2020. Der henvises til nævnets vedtægter § 6, stk. 3, nr. 3, hvoraf fremgår:

“Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende,
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet, herunder på grund af dens vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger, eller
- 4) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre nævnet i at fungere effektivt.”

De 7 klagesager blev afvist, idet der var modstridende forklaringer om hændelsesforløbet, og dermed afvist under henvisning til “usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger”.

### 3.4 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2020 var 7,5 måneder.

### 3.5 Kendelser hvor forbrugeren har fået medhold

I 2020 afsagde nævnet 75 kendelser, hvor forbrugeren fik helt eller delvist medhold. Dette giver en medholdsprocent på 50 %.

### 3.6 Efterlevelsprocent

Nævnet har kendskab til, at 2 af de 75 kendelser ikke er blevet opfyldt af mægleren. Dette giver en efterlevelsprocent på 97.

### 3.7 Sager afsluttet uden nævnsafgørelse

66 sager er henlagt uden afsigelse af kendelse i 2020. 61 af disse sager er modtaget i 2020. 5 sager er modtaget i tidligere år. Langt størstedelen af de 66 sager er henlagt på grund af, at

sagen er blevet forligt mellem parterne, eller fordi klagerne har opgivet deres klage. Herudover er der enkelte sager, der er blevet afvist fra nævnsbehandling, fordi klagerens krav er forældet, fordi klagen ikke er indgivet af en forbruger, eller der ikke er klaget over en ejendomsmægler. Sådanne sager ligger uden for nævnets kompetence.

## 4. Deltagelse i netværk

Nævnet deltager ikke i nogen netværk.

## 5. Sagstyper og afgørelser

Også i 2020 har de sager, nævnet har afgjort, været meget forskelligartede, og der kan ikke fremhæves noget særligt for 2020. Nævnet ser således ikke systematiske eller væsentlige problemer i 2020, som forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugerne og ejendomsmæglerne.

Det formodes, at den type sager, hvor der er en hel fast nævnspraksis, forliges mellem parterne efter denne faste nævnspraksis. De oplagte sager når derfor ikke til kendelse. De sager, der afgøres af nævnet ved kendelse, beror således ofte på helt individuelle omstændigheder, som gør dem meget forskelligartede. Kendelserne er derfor oftest helt konkret begrundede.

Nævnet har igennem mange år haft 5 typiske klager. Disse har i mange år været:

1. Forkert boligareal
2. Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.
3. Mæglerens vederlag
4. Forkert eller manglende provenuberegning
5. Forkert ejerudgift

I 2020 er der afsagt kendelse i 4 sager, der omhandlede forkert eller manglende provenuberegning, men i perioden 2017-2019 har der ikke været afgørelser om forkert provenuberegning. Nævnet formoder, at de seneste års få sager om forkert eller manglende provenuberegning skyldes, at der er en hel fast nævnspraksis, hvorfor disse sager ikke længere forelægges nævnet, men forliges. Derfor hører denne sagstype ikke længere til en typisk sagstype hos nævnet.

I de seneste år, herunder i 2020, har der været en del afgørelser i sager, der handler om, hvorvidt mægleren har krav på vederlag, hvis der efter formidlingsaftalens udløb bliver solgt til en køber, som mægleren har skaffet kontakt til i aftaleperioden. Denne type sager erstatter derfor sagstypen "forkert eller manglende provenuberegning".

De 5 sagstyper er derfor nu:

1. Forkert boligareal
2. Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.
3. Mæglerens vederlag
4. Mæglerens vederlag ved salg til anvist køber efter formidlingsaftalens udløb
5. Forkert ejerudgift

Nedenfor gennemgås et udvalg af nævnets afgørelser i 2020 i de 5 typiske sagstyper. De 4 sager om provenuberegningsfejl/manglende provenuberegning, som blev afgjort i 2020, vil tillige blive gennemgået.

## 5.1 Forkert boligareal

### J.nr. 2019-0220

Mægleren havde en ejerlejlighed til salg og havde i salgsoptillingen oplyst, at ejerlejligheden havde et boligareal på 78 m<sup>2</sup>.

Af ejerlejlighedens BBR-Meddelelse fremgik imidlertid, at ejerlejligheden var 75 m<sup>2</sup>. Nævnet fandt, at mægleren havde tilsidesat formidlingsbekendtgørelsens § 7 ved at anføre i salgsoptillingen, at BBR-boligarealet var 78 m<sup>2</sup>.

Nævnet kunne på det foreliggende grundlag ikke afgøre, om der var blevet annonceret med det korrekte BBR-areal eller ej. Før handlens indgåelse havde køber imidlertid fået udleveret diverse dokumenter, herunder BBR-Meddelelse, hvoraf fremgik, at arealet var 75 m<sup>2</sup>. På den baggrund fandt nævnet, at køber ikke kunne være i god tro om det oplyste areal på 78 m<sup>2</sup>, og nævnet kunne allerede som følge heraf ikke pålægge mægleren at betale godtgørelse til køber.

### J.nr. 2019-0145

Mægleren havde en ejendom til salg. Mægleren oplyste i salgsoptillingen, at ejendommen havde et boligareal på 162 m<sup>2</sup>, hvilket svarede til oplysningerne i tilstandsrapport, energimærke og BBR-Meddelelse fra handelstidspunktet. Det fremgik af købsaftalen, at mægleren ud over disse dokumenter ligeledes havde indhentet og udleveret dokumenter fra kommunens byggesagsarkiv/weblager. Af de indhentede dokumenter fra weblageret fremgik bilag og tegninger fra henholdsvis ejendommens opførelse og senere opførelse af tilbygninger, som f.eks. garage, udhus, carport, havestue samt yderligere beboelse. Af matrikelkort udfærdiget i januar 1961 fremgik, at den oprindelige bygning var på 97 m<sup>2</sup>. Det fremgik videre, at der i 1970 blev ansøgt om opførelse af en garage, om at inddrage en carport til udhus og om opførelse af en havestue. Af bygningstegningerne fra 1970 fremgår, at en del af bygningen var et udhus og en del var garage. Af beregningen af udnyttelsesgraden fra 1970 fremgår, at bruttoetagearealet var 156 m<sup>2</sup>. Heri var således indeholdt bebyggelse, som ikke var boligareal, og udhuset var en del af bruttoetagearealet. I 1978 blev der ansøgt om en udvidelse af boligarealet med et værelse på 7 m<sup>2</sup>. Bruttoetagearealet kom dermed op på 162 m<sup>2</sup>, inklusive udhuset. Af BBR-Meddelelsen fra 2017 fremgår et foto af bygning 1, som sammenholdt med salgsoptillingens plantegning viser, at det samlede boligareal oplyst i BBR-Meddelelsen ikke kunne være det samme som det bebyggede areal, idet plantegningen tillige indeholder garage og udhus (eller disponibelt rum, som oplyst af de indklagede).

Nævnet fandt, at mægleren havde pligt til at gennemgå ejendommens dokumenter og, såfremt der var uoverensstemmelser mellem oplysningerne i de forskellige dokumenter eller uoverensstemmelser mellem oplysningerne og de faktiske forhold på ejendommen, at foretage nærmere undersøgelser af uoverensstemmelserne og gøre køber og sælger opmærksom herpå. Nævnet fandt videre, at mægleren ved en gennemgang af oplysningerne i BBR-Meddelelsen og dokumenterne fra weblageret sammenholdt med salgsoptillingens plantegning burde have indset, at der var uoverensstemmende oplysninger om boligarealet. Mægleren burde derfor have foretaget en nærmere undersøgelse heraf. Mægleren havde ved sin undladelse heraf tilsidesat

sin undersøgelses- og oplysningspligt og herved handlet ansvarspådragende over for køber.

Spørgsmålet, om mægleren havde vurderet salgsprisen på ejendommen forkert, henset til det manglende boligareal, og dermed om køber havde betalt for meget for ejendommen, skønnedes uegnet til nævnsbehandling, idet afgørelsen af dette spørgsmål ville kræve en bevisførelse, herunder sædvanligvis afholdelse af syn og skøn, der lå uden for rammerne af en nævnsbehandling. Nævnet måtte herefter afvise at tage stilling til, om mægleren skulle betale erstatning til køber.

## **J.nr. 2019-0204**

Mægleren var køberrådgiver i en handel og havde ikke i forbindelse med køberrådgivningen besigtiget ejendommen. Af aftalen med køber om mæglerens bistand ved køb fremgik, at køberrådgiverens forpligtelser i forbindelse med køberrådgivningen bl.a. var at gennemgå ejendommens dokumenter.

Det fremgik af tilstandsrapport, energimærke og BBR-Meddelelse fra handelstidspunktet, at ejendommens boligareal var 162 m<sup>2</sup>. Det fremgik af købsaftalen, at også dokumenter fra byggesagsarkivet/weblageret var en del af handlens dokumenter.

Af de indhentede dokumenter fra weblageret fremgik bilag og tegninger fra henholdsvis ejendommens opførelse og senere opførelse af tilbygninger, som f.eks. garage, udhus, carport, havestue samt yderligere beboelse. Af matrikelkort udfærdiget i januar 1961 fremgik, at den oprindelige bygning var på 97 m<sup>2</sup>. Det fremgik videre, at der i 1970 blev ansøgt om opførelse af en garage, om at inddrage en carport til udhus og om opførelse af en havestue. Af bygningstegningerne fra 1970 fremgår, at en del af bygningen var et udhus og en del var garage. Af beregningen af udnyttelsesgraden fra 1970 fremgår, at bruttoetagearealet var 156 m<sup>2</sup>. Heri var således indeholdt bebyggelse, som ikke var boligareal, idet udhuset da var en del af bruttoetagearealet. I 1978 blev der ansøgt om en udvidelse af boligarealet med et værelse på 7 m<sup>2</sup>. Bruttoetagearealet kom dermed op på 162 m<sup>2</sup>, inklusive udhuset. Af BBR-Meddelelsen fra 2017 fremgår et foto af bygning 1, som sammenholdt med salgsoptillingens plantegning viser, at det samlede boligareal oplyst i BBR-Meddelelsen ikke kunne være det samme som det bebyggede areal, idet plantegningen tillige indeholder garage og udhus (eller disponibelt rum, som oplyst af sælgers ejendomsmægler).

Nævnet fandt, at en køberrådgiver bl.a. har pligt til at foretage en gennemgang af købsaftalen og de tilhørende bilag, herunder undersøge, om der er eventuelle modstridende oplysninger. Såfremt der er uoverensstemmelser mellem oplysningerne i de forskellige dokumenter, har køberrådgiver pligt til at foretage nærmere undersøgelser af uoverensstemmelserne – f.eks. ved at foretage henvendelse til sælgers ejendomsmægler herom. Køberrådgiver har endvidere pligt til at oplyse sin køber herom.

Nævnet fandt, at køberrådgiveren ved en gennemgang af oplysningerne i BBR-Meddelelsen og dokumenterne fra weblageret sammenholdt med salgsoptillingens plantegning burde have indset, at der var uoverensstemmende oplysninger om boligarealet. Køberrådgiveren burde derfor have foretaget en nærmere undersøgelse heraf. Nævnet fandt, at køberrådgiveren ved sin undladelse heraf, havde foretaget en mangelfuld køberrådgivning og herved handlet ansvarspådragende over for køber.

Spørgsmålet, om køber havde betalt for meget for ejendommen henset til det manglende boligareal, skønnedes uegnet til nævnsbehandling, idet afgørelsen af dette spørgsmål ville kræve en bevisførelse, herunder sædvanligvis afholdelse af syn og skøn, der ligger uden for rammerne af en nævnsbehandling. Nævnet måtte derfor afvise at tage stilling til, om køberrådgiveren skulle betale erstatning til køber.

## **5.2 Manglende oplysning om lokalplaner, regionsplaner mv.**

### **J.nr. 2019-0125**

Mægleren havde en ejerlejlighed til salg. Mægleren havde i salgsopstillingen anført: "Gennemført lejlighed med fantastisk udsigt". Mægleren indhentede lokalplanen, som var gældende for det område, hvor ejerlejligheden var beliggende, og udleverede denne til køber i forbindelse med handlen. Det fremgik af lokalplanen, at arealanvendelsen for det matr.nr., hvor ejerlejligheden var beliggende, var "Primært boliger", og at arealanvendelsen for det matr.nr., som lå foran ejendommen, og som var omfattet af samme lokalplan, var udlagt til "Primært erhverv". Det fremgik videre, at bebyggelse på det matr.nr., hvor ejerlejligheden var beliggende, maksimalt kunne opføres med 12 etager, og at der på det matr.nr., som lå foran ejendommen, maksimalt kunne opføres bebyggelse med 8 etager. Nævnet fandt, at køber dermed før handlens indgåelse havde modtaget oplysning om, at der var risiko for bebyggelse i 8 etager på det matr.nr., hvor der på handelstidspunktet lå en parkeringsplads.

Køber og mægler havde samstemmende forklaret, at der i forbindelse med fremvisning af ejerlejligheden blev talt om det igangværende byggeri på den anden side af den vej, hvor ejendommen var beliggende. Der er imidlertid fremkommet uoverensstemmende forklaringer om, hvorvidt der blev talt om et potentielt kommende byggeri foran ejendommen, hvor der var parkering i terræn. Nævnet kunne ikke på det foreliggende grundlag tage stilling til, hvorvidt mægleren i forbindelse med fremvisning af ejerlejligheden mundtligt havde oplyst, at der ikke ville blive bygget på parkeringspladsen. En stillingtagen hertil ville forudsætte en nærmere bevisførelse, herunder mundtlige forklaringer fra de involverede personer. En sådan bevisførelse lå uden for rammerne af en nævnsbehandling. Nævnet måtte derfor afvise at tage stilling hertil.

Nævnet fandt, at mægleren ikke havde en generel pligt til hos kommunen at foretage nærmere undersøgelse af, om der forelå konkrete byggeplaner, og tidshorizonten herfor. Mægleren havde imidlertid i den konkrete sag – når mægleren valgte at fremhæve og prise udsigten i salgsopstillingen – pligt til udtrykkeligt at gøre køber opmærksom på lokalplanens bestemmelser om parkeringspladsen. Nævnet fandt, at mægleren havde tilsidesat god ejendomsmaeglerskik ved sin undladelse heraf.

Nævnets formand, Dansk Ejendomsmaeglerforenings repræsentanter samt Grundejernes Landsorganisations repræsentant (4 nævnsmedlemmer) fandt ikke grundlag for at pålægge mægleren erstatningsansvar i anledning heraf, idet køber inden handlens indgåelse havde fået udleveret lokalplanen.

Forbrugerrådets repræsentant (1 nævnsmedlem) fandt, at mægleren ved sin manglende undersøgelse og oplysning til køber havde vildledt køber, og mægleren havde dermed handlet ansvarspådragende over for køber. Spørgsmålet om, hvorvidt køber har betalt for meget for ejerlejligheden henset til manglende oplysning om, at matriklen foran ejendommen kunne bebygges, og at købers udsigt således kunne forsvinde, skønnedes uegnet til nævnsbehandling,



idet afgørelsen af dette spørgsmål ville kræve en bevisførelse, herunder sædvanligvis afholdelse af syn og skøn, der lå uden for rammerne af en nævnsbehandling. Det måtte derfor afvises at tage stilling til, om køber havde lidt et tab, og om mægleren skulle betale erstatning til køber.

Efter stemmeflertallet skulle mægleren ikke betale erstatning til køber.

## **J.nr. 2019-0127**

Mægleren havde en projektlejlighed til salg. Mægleren oplyste i salgsopstillingen, at ejerlejligheden skulle benyttes til helårsbeboelse. Denne oplysning svarede til lokalplanens bestemmelser. Nævnet lagde derfor til grund, at køber fra begyndelsen var oplyst om, at ejerlejligheden skulle anvendes til helårsbeboelse. Dette krav indebar, at der skulle anmeldes folkeregisteradresse på ejerlejligheden.

Det kunne ikke bebrejdes mægleren, at sælger ikke ønskede at garantere, at der ikke var bopælspligt, som krævet af køber.

Nævnet kunne derfor ikke pålægge mægleren at betale erstatning til køber.

Det forhold, at mægleren i en mail oplyste køber om, at bopælspligten først ville indtræde ved tilmelding af folkeregisteradresse i ejerlejligheden, ændrede ikke herved, da mæglerens oplysninger herom svarede til kommunens praksis på området.

## **5.3 Mæglerens vederlag**

### **J.nr. 2020-0055**

Mægleren havde fået sælgers ejendom til salg. I formidlingsaftalen var det anført, at mægleren ved salg havde krav på betaling af 86.267,13 kr., svarende til den fulde aftalte betaling til mægleren. Det fremgik videre af aftalen, at mægleren ikke havde betinget sig betaling ved udløb af formidlingsaftalen, men at indklagede ved opsigelse havde krav på betaling for de frem til opsigelsen udførte ydelser. Nævnet fandt, at formidlingsaftalen efter sit indhold var en resultatafhængig aftale, idet mægleren havde betinget sig betaling af det fulde beløb ved salg og ikke betinget sig betaling af beløb ved udløb af formidlingsaftalen. Mægleren havde herefter krav på et rimeligt vederlag ved klagernes opsigelse af aftalen.

Mægleren havde haft ejendommen til salg i over 5 måneder og havde efter det oplyste udført helt normalt salgsarbejde i perioden med et større antal fremvisninger, 5 åbne huse og annoncering. Mægleren havde også modtaget flere købstilbud på ejendommen, herunder tilbud på udbudsprisen og højere.

Nævnet fandt det godtgjort, at der mellem parterne blev indgået aftale om at iværksætte den i formidlingsaftalen nævnte "fase 2", idet sælger i sms-korrespondance af 26. september 2019 havde bekræftet dette over for mægleren. Ifølge aftalen betød "fase 2", at annoncering blev iværksat, og at sælger derfor skulle betale for fotopakke, startpakke og digital mediepakke.

Henset til salgsperiodens varighed på mere end 5 måneder, og til at mægleren havde udført normalt salgsarbejde i perioden, herunder skaffet kontakt til flere interesserede købere og formidlet en af både sælger og køberne underskrevet købsaftale, fandt nævnet, at et rimeligt vederlag kunne fastsættes til det beløb, som mægleren havde krævet, idet der i beløbet var

fradraget vederlag for eftersagsbehandling, som ikke blev udført. Nævnet kunne derfor godkende mæglerens faktura.

## **J.nr. 2020-0073**

Sælger og mægler underskrev formidlingsaftale den 4. december 2019. Det fremgik af formidlingsaftalen: "Sælger bekræfter ovenstående aftalevilkår ved sin tiltrædelse af aftalen, samt at sælger har modtaget salgsbudget og formidlingsaftale." Nævnet fandt derfor, at der var indgået en bindende formidlingsaftale mellem parterne.

Den 12. december 2019 skrev sælger til mægleren og bekræftede, at sælgers ejerlejlighed ikke skulle sættes til salg nu. Mægleren svarede samme dag, at det var helt fint, og at mægleren ville vente med at gøre mere. På den baggrund måtte nævnet lægge til grund, at der var indgået aftale om, at mæglerens salgsarbejde skulle sættes i bero fra den 12. december 2019.

Sælger valgte efterfølgende at indgå en formidlingsaftale med en anden ejendomsmægler, og mægler kunne ikke få fat i sælger. Mægleren betragtede derfor formidlingsaftalen som opsagt af sælger, hvilket blev meddelt sælger den 31. marts 2020. Nævnet fandt efter de foreliggende oplysninger, at mægleren berettiget kunne betragte formidlingsaftalen som opsagt af sælger.

Formidlingsaftalen var en resultatafhængig aftale. Af aftalen fremgik, at mægleren ved opsigelse af aftalen havde krav på udlæg, markedsføring og 40 % vederlag. Mægleren havde krævet betaling af vederlag med 125.164 kr.

Mægleren havde dokumenteret, at hun i perioden fra den 4. til den 12. december 2019 havde foretaget en værdiansættelse af ejerlejligheden. Det var ikke dokumenteret, at mægleren havde udleveret et salgsbudget til sælger i forbindelse med formidlingsaftalens indgåelse, eller at der senere var udleveret et salgsbudget til sælger. Nævnet fandt, at mægleren ved sin undladelse heraf havde udvist en ikke ubetydelig pligtforsømmelse. Mægleren havde heller ikke udarbejdet en salgsoptstilling. Nævnet fandt derfor, at et rimeligt vederlag for det arbejde, der var udført for sælger, alene kunne fastsættes til 12.500 kr.

## **J.nr. 2020-0106**

Mægleren havde sælgers ejerlejlighed til salg. Nævnet fandt, at sælger havde opsagt formidlingsaftalen, før en interesseret køber gav et bud på udbudsprisen. Det fremgik af formidlingsaftalen, at "Ved opsigelse af formidlingsaftalen betales for samtlige ydelser angivet i pkt. 6.1." Mægleren havde i sin faktura af 3. juni 2020 krævet betaling af 55.957,50 kr. til dækning af vederlag, markedsføring og udlæg, hvilket beløb stort set svarede til, hvad der skulle betales ved salg af ejendommen.

Henset til salgsperiodens varighed på 2½ måned, og til at mægleren havde udført normalt salgsarbejde i perioden, herunder skaffet kontakt til flere interesserede købere, og at mægleren ikke inden opsigelsen havde udfærdiget en købsaftale, fandt nævnet, at et rimeligt vederlag ville kunne fastsættes til 40.000 kr. Nævnet fandt imidlertid, at mægleren havde handlet i strid med loven ved at indsætte et vilkår om, at der ved opsigelse skulle betales fuldt vederlag. Nævnet fandt derfor, at mægleren havde udvist en ikke ubetydelig pligtforsømmelse, og at mæglerens vederlag som følge heraf skulle nedsættes med 25 % til 30.000 kr.

#### 5.4 Mæglerens vederlag ved salg til anvist køber efter formidlingsaftalens udløb

##### J.nr. 2019-0136

Mægler 1 havde fået sælgers ejendom til salg. Af formidlingsaftalen fremgik, at mægler 1 havde ret til betaling, som om ejendommen var solgt i aftaleperioden, hvis der efter formidlingsaftalens ophør blev indgået en købsaftale på baggrund af mæglerens indsats og uden en anden ejendomsmæglerens medvirken.

Formidlingsaftalen udløb efter sit indhold efter 6 måneder den 12. oktober 2018. På dette tidspunkt havde mægler 1 efter det oplyste ikke haft kontakt til de senere købere af ejendommen.

Ejendommen blev efter aftalens udløb annonceret i aviser og på internettet af mægler 1. I en af annoncerne blev der annonceret med et åbent-hus-arrangement den 23. marts 2019, hvilket blev meddelt sælger. Arrangementet blev aflyst, idet der ikke var tilmeldte deltagere. Dette blev ligeledes meddelt sælger. Der var også stadig opsat et til-salg-skilt på ejendommen. På den baggrund lagde nævnet til grund, at det mellem parterne var aftalt, at mægler 1 skulle fortsætte salgsbestrebelse efter udløbet af den skriftlige formidlingsaftale.

Nævnet lagde videre til grund, at de senere købere af ejendommen fik denne fremvist af mægler 1 den 21. februar 2019. Det fremgik af sagen, at mægler 1 varetog forhandlinger om prisen på ejendommen med køberne den 28. februar 2019. Købernes højeste bud ifølge denne korrespondance var 1,15 mio. kr. Mægler 1 oplyste, at køberne efterfølgende telefonisk forhøjede deres bud til 1,185 mio. kr., og at sælger afviste dette bud. Sælger har afvist denne påstand.

Sælger afleverede til-salg-skiltet til de indklagede den 4. april 2019 i forbindelse med, at parternes samarbejde ophørte.

Sælger indgik den 8. april 2019 en formidlingsaftale med mægler 2 om salg af ejendommen. Den 9. april 2019 lavede mægler 2 et Facebook-opslag, hvoraf fremgik:

"PÅ VEJ IND!

Virkelig velholdt villa på [adresse] kommer snart på [mægler 2's hjemmeside]. Følg med her!

Virkelig veludnyttet bolig med solceller, 3 gode værelser og skønne fællesrum.

Kontakt mig på [tlf.] for yderligere information."

Den 10. april 2019 skrev køberne til mægler 2, at køberne havde set mægler 2's opslag på Facebook, og at køberne var interesserede i at bestille en fremvisning og få information om ejendommens pris, som ikke fremgik af Facebook-opslaget. Mægler 2 henviste herefter køberne til sælger for en fremvisning af ejendommen. Mægler 2 bistod herefter sælger med en gennemførelse af handlen og sørgede for berigtigelse. Mægler 2 havde ikke ud over Facebook-opslaget markedsført ejendommen. Ejendommen blev solgt til 1,185 mio. kr.

Mægler 2's vederlag var i formidlingsaftalen aftalt til 34.995 kr., hvilket svarede til mægler 2's normale vederlag. Beløbet svarede til det vederlag, som mægler 2 havde krævet betalt af sælger.

Nævnet fandt, at mægler 2's Facebook-opslag den 9. april 2019 ikke kunne anses for at være annoncering, idet det alene var oplyst, at der snart kom en ejendom til salg på mægler 2's hjemmeside. Mægler 2 kunne således ikke anses for at have påbegyndt sædvanligt salgsarbejde ved dette opslag. Nævnet fandt herefter, at salget af ejendommen til køberne, som mægler 1 havde skaffet kontakt til, var sket på baggrund af mægler 1's indsats. Nævnet kunne derfor godkende mægler 1's krav på betaling af vederlag

## **J.nr. 2019-0164**

Sælger ønskede at sælge sit fritidshus og indgik formidlingsaftale med mægler 1. Parternes formidlingsaftale udløb efter sit indhold den 8. september 2015. Parternes samarbejde fortsatte dog og stoppede derfor reelt først i august 2018, hvor det endnu ikke var lykkedes at sælge fritidshuset.

Mægler 1 fik i januar 2019 kontakt til de senere købere, der ønskede at købe. Mægler 1 og sælger forhandlede i den forbindelse om mægler 1's vederlag for en handlen, og ved mail af 3. februar 2019 skrev mægler 1 og bekræftede en aftale om, at mægler 1's vederlag skulle udgøre 30.000 kr. inkl. moms. I den forbindelse fremlagde mægler 1 en side fra salgsbudgettet udarbejdet i 2015 for sælger.

Sælger fremviste herefter selv fritidshuset for køberne, der den 21. februar 2019 afgav et købstilbud på huset. Sælger modtog sammen med købsaftalen en provenuberegning fra mægler 1, hvoraf fremgik, at sælger til mægler 1 skulle betale et vederlag på 30.000 kr. samt udlæg med 8.525 kr.

Der opstod uenighed om, hvorvidt klager skulle betale beløbet på 8.525 kr., og da enighed ikke kunne opnås, meddelte sælger, at samarbejdet skulle ophøre, og sælger underskrev ikke købsaftalen. Sælger solgte herefter den 27. februar 2019 huset til de samme købere via en købsaftale, der var udarbejdet af en anden ejendomsmægler (mægler 2).

Der blev ikke i forbindelse med, at mægler 1 i 2019 fik ejendommen til salg igen, indgået en skriftlig formidlingsaftale mellem parterne. Mægler 1 har dermed tilsidesat lovkrav om skriftlighed og underskrivelse. Hertil kom, at der heller ikke var indgået aftale om aftaleperioden eller givet oplysning om, hvem der var ansvarlig mægler. Nævnet fandt, at mægler 1 som følge heraf havde udvist pligtforsømmelse.

Der var ikke mellem parterne indgået aftale om, at mægler 1 havde krav på vederlag, hvis der bliver solgt efter formidlingsaftalens ophør på baggrund af indklagedes indsats - hverken i 2015 eller i forbindelse med de fornyede forhandlingerne om mægler 1's vederlag i 2019. Nævnet fandt, at der er tale om et byrdefuldt aftalevilkår, som skulle have været aftalt mellem parterne for at kunne gøres gældende over for sælger som forbruger.

Allerede som følge af mægler 1's pligtforsømmelse og den manglende aftale om salg efter ophør på baggrund af mægler 1's indsats kunne nævnet ikke godkende mægler 1's krav på betaling for salget, der fandt sted på et tidspunkt, hvor der ikke længere forelå en aftale mellem sælger og mægler 1.

## **J.nr. 2020-0012**

Mægleren havde fået sælgers ejendom til salg. Af formidlingsaftalen indgået mellem sælger og mægler fremgik, at mægleren havde ret til betaling, som om ejendommen var solgt i aftaleperioden, hvis der efter formidlingsaftalens ophør blev indgået en købsaftale på baggrund af ejendomsmæglerens indsats og uden en anden ejendomsmægler medvirken.

Mægleren fik i aftaleperioden kontakt til de senere købere, fremviste ejendommen og var i dialog med køberne om salgsprisen, og købernes købstilbud blev forelagt sælger. Det lykkedes ikke at sælge ejendommen i aftaleperioden. Sælgerne gav efter formidlingsaftalens udløb mægleren lov til at fortsætte salgsbestrebelse over for køberne. Samarbejdet stoppede dog endeligt den 6. november 2018, efter at det ikke var lykkedes at få et højere købstilbud fra køberne. Ved skøde af 25. marts 2019 solgte sælger ejendommen til køberne for 6,55 mio. kr. Efter det oplyste medvirkede der ikke anden ejendomsmægler ved dette salg.

På den baggrund fandt nævnet, at handlen var blevet indgået på baggrund af mæglerens indsats. Det forhold, at den endelige købspris var 50.000 kr. højere end købernes tilbud, og at handlen blev gennemført ca. 4,5 måneder efter, at mæglerens salgsbestrebelse var blevet indstillet, kunne på den anførte baggrund ikke føre til et andet resultat. Nævnet kunne derfor godkende mæglerens krav på betaling af vederlag.

## **5.5 Forkert ejerudgift**

### **J.nr. 2019-0065**

Mægleren havde en ejendom til salg. Det fremgik af sagen, at ejendommen var blevet opført i 2004, og at ejendommens kælder i 2019 var blevet godkendt til beboelse. Af denne grund var boligarealet i BBR-registret blevet større. Det fremgik videre af sagen, at ejendommen ikke var blevet vurderet på baggrund af det højere boligareal.

Mægleren havde i salgsopstillingen anført, at ejendomsværdiskatten udgjorde 23.100 kr. Dette svarede til det aktuelle beløb, hvorfor nævnet fandt, at mægleren havde opfyldt sine pligter i den forbindelse. Nævnet udtalte videre, at mægleren ikke havde pligt til at anslå eller beregne en fremtidig skat. Nævnet kunne herefter ikke pålægge mægleren at betale godtgørelse til køber.

Det fremgik videre af sagen, at ejendommen på handelstidspunktet endnu ikke var vurderet med beboelsesareal i kælderen, og mægleren havde derfor i købsaftalen indsat en klausul om en mulig stigning af ejendomsværdiskatten som følge af ændringerne i BBR-Meddelelsen, idet underretagen var blevet godkendt som beboelse.

Nævnet fandt, at køber dermed udtrykkeligt var blevet oplyst om, at et kælderareal var blevet godkendt som beboelse, at BBR-Meddelelsens arealoplysninger derfor var blevet ændret, og at dette kunne påvirke ejendomsvurderingen og ejendomsværdiskatten og dermed ejerudgiften. Nævnet fandt videre, at mægleren dermed havde opfyldt sin oplysningspligt og derfor ikke handlet ansvarspådragende over for køber. Nævnet kan derfor ikke pålægge mægleren at betale erstatning til køber.

### **J.nr. 2019-0236**

Mægleren havde en ejerlejlighed til salg. Af købsaftalen fremgik, at "Køber gøres opmærksom

på at der er optaget et fælleslån ang. udskiftning af tag dette er nu udført, men foreningen afventer de afsluttende regninger. Jf. administrator besvarelsen forventes der ikke at der sker stigning i fællesudgifterne da dette allerede er kalkuleret i nuværende fællesudgift.”

Af administratorbesvarelsen, som køber fik udleveret i forbindelse med handlen, fremgik endvidere, at der ikke var vedtaget forhold, som ville medføre en forhøjelse af fællesudgifterne inden næste ordinære generalforsamling, og at der påhvilede ejerforeningens medlemmer en fællesgæld på 4.120.508 kr. Under punkt 8 i besvarelsen fremgik: ”Udskiftning af tag startet primo april 2018 og forventes afsluttet i oktober 2018. Finansieres af [pengeinstitut] og egenkapital. Egenkapitalen er opsparet ved medlemmernes indbetaling af kr. 400.000 årligt til fællesudgifterne. Disse kr. 400.000 modsvarer årlig ydelse på banklån op til kr. 5,5 mio., der afløser det under pkt. 1.4 nævnte byggelån. Der forventes altså ikke at ske forhøjelse af fællesudgifterne som følge af udskiftningen.”

Nævnet fandt på denne baggrund, at køber i forbindelse med indgåelse af handlen var oplyst om, at der i forbindelse med tagrenoveringen ville komme et nyt banklån, som ville erstatte det eksisterende fælleslån. Nævnet fandt videre, at mægleren havde oplyst korrekt om den aktuelle ejerudgift og oplyst, at tagrenoveringen ifølge ejerforeningen ikke forventedes at ville medføre en forhøjelse af fællesudgifterne, hvilket ifølge oplysningerne fra administrator heller ikke skete.

Nævnet fandt herefter ikke grundlag for at fastslå, at mægleren havde handlet i strid med sine pligter eller tilsidesat god ejendomsmaeglerskik. Nævnet kunne derfor ikke pålægge mægleren at betale godtgørelse til køber.

## **5.6 Forkert eller manglende provenuberegning**

### **J.nr. 2019-0080**

Mægleren havde fået sælgers hus til salg. Sælger skulle i forbindelse med salget indfri et indestående realkreditlån og havde i formidlingsaftalen givet mægleren fuldmagt til at få oplyst kontrolkode hos sælgers realkreditinstitut med henblik på at indhente oplysninger om restgæld, restancer mv. Nævnet fandt, at mægleren burde have anvendt denne fuldmagt og undersøgt udgiften til indfrielse af realkreditlånet. Indfrielsen af lånet oversteg på tidspunktet for salgsprovenuberegningens udarbejdelse hovedstolen, hvorfor det beregnede indfrielsesbeløb var for lavt.

Nævnet fandt, at mægleren derved havde tilsidesat sin pligt ifølge loven til at udarbejde en retvisende provenuberegning til sælger i forbindelse med handlens indgåelse. Det fritog ikke mægleren for denne pligt, at sælger ikke oplyste kontrolkoden til mægleren, idet mægleren havde fået fuldmagt til at indhente denne hos realkreditinstituttet. Nævnet fandt videre, at mægleren havde tilsidesat god ejendomsmaeglerskik ved ikke i salgsprovenuberegningen at anføre, at indfrielsesbeløbet var anslået.

Nævnet fandt imidlertid samtidig, at sælger ikke kunne være i god tro om, at indfrielsesbeløbet var korrekt på handelstidspunktet, idet mægleren i den mail, hvorved købsaftalen og salgsprovenuberegningen blev sendt til sælger, udtrykkeligt havde gjort opmærksom på, at der var tale om et anslået beløb. Der var derfor ikke grundlag for at pålægge mægleren at betale godtgørelse eller erstatning til sælger. Som følge af det alvorligt mangelfulde mæglerarbejde skulle mægleren tåle en vederlagsreduktion, men mægleren havde begået endnu en fejl, hvorfor

nævnet videre udtalte, at mægleren havde anbefalet sælger at bruge en bestemt bygnings sagkyndig til at udarbejde tilstandsrapport og energimærke og et bestemt el-firma til at udarbejde el-rapport. Mægleren havde endvidere selv taget kontakt til sagkyndig og el-firma. Dette var i strid med LOFE og bekendtgørelsen, og nævnet fandt derfor, at mægleren skulle fortabe retten til at oppebære vederlag.

## **J.nr. 2019-0198**

Mægleren fik sælgers ejendom til salg. Mægleren og sælger oplyste til nævnet, at sælger kun ville sælge, hvis hun fik 425.000 kr. i hånden, hvilket mægleren accepterede. Mægleren udarbejdede et salgsprovenu, hvori sælgers budgetterede provenu udgjorde de aftalte 425.000 kr. På den baggrund underskrev sælger købsaftale. Parterne var enige om, at sælgers endelige provenu blev 4.128 kr. mindre end aftalt. Nævnet fandt, at mægleren måtte hæfte herfor, idet mægleren som den professionelle part hæftede for aftalen om et bestemt provenu.

Mægleren havde endvidere udvist pligtforsømmelse, idet der ikke var indgået en skriftlig formidlingsaftale mellem parterne.

Nævnet fandt herefter, at mægleren som følge af den udviste pligtforsømmelse og det manglende provenu skulle tåle en vederlagsreduktion på 14.128 kr.

## **J.nr. 2020-0004**

Mægleren havde sælgers ejendom til salg. Mægleren havde udarbejdet provenuberegning i forbindelse med sælgers underskrivelse af købsaftalen, og havde heri medregnet indfrielse af sælgers indestående realkreditlån med et beløb på 5,6 mio. kr. Det viste sig, at det korrekte indfrielsesbeløb på handelstidspunktet var 5,775 mio. kr., hvorfor mægleren havde beregnet et fejlagtigt provenu i forbindelse med handlen.

Nævnet fandt ikke grundlag for at fastslå, at sælger ikke var i god tro om provenuets rigtighed. Nævnet lagde i den forbindelse vægt på, at det i formidlingsaftalen var anført, at sælger gav fuldmagt til mægleren til at indhente oplysninger om bl.a. gældsforhold samt restancer hos realkreditinstitutter, og at det ikke var anført i provenuberegningen, at der var tale om et skønnet beløb til indfrielse og årsagen hertil. Mægleren havde heller ikke oplyst sælger om, at fuldmagten ikke omfattede indhentelse af oplysninger hos realkreditinstituttet, selvom dette fremgik af formidlingsaftalen. At mægleren flere gange rykkede sælger for modtagelse af ejendomsnummer og kontrolkode, ændrer ikke ved sælgers gode tro.

Sælger var herefter berettiget til godtgørelse. Nævnet fandt, at godtgørelsen kunne fastsættes til forskellen mellem 5,6 mio. kr., som anført af mægleren i provenuberegningen, og det beløb, som mægleren reelt indfriede lånet med, dvs. 5.770.755 kr. Mægleren skulle derfor betale 170.755 kr. til sælger.

## **J.nr. 2019-0185**

Sælger ønskede at sælge sin ejendom og indgik derfor formidlingsaftale med mægleren. Sælger modtog ikke i forbindelse med formidlingsaftalens indgåelse eller i forbindelse med aftalen om ændret salgspris salgsbudget/opdateret salgsbudget fra mægleren, og i forbindelse med købsaftalens underskrivelse modtog sælger ikke salgsprovenuberegning beregnet ud fra handelsprisen. Først 3 dage efter købsaftalens indgåelse udarbejdede og udleverede mægleren en salgsprovenuberegning på købsaftalevilkårene til sælger.

Nævnet fandt, at mægleren havde handlet i strid med LOFE ved ikke straks efter formidlingsaftalens indgåelse at udarbejde et salgsbudget og udlevere dette til sælger og ved ikke at udarbejde og udlevere opdateret salgsbudget til sælger, da det blev aftalt at ændre udbudsprisen. Endelig fandt nævnet, at mægleren havde overtrådt loven ved ikke at udarbejde salgsprovenuberegning i forbindelse med købstilbuddets forelæggelse for sælger. Sælger havde således ikke på noget tidspunkt før handlens indgåelse modtaget en retvisende beregning af sit overskud ved et salg.

Mægleren kunne ifølge LOFE alene pålægges at betale godtgørelse, hvis der var sket en forkert beregning af provenu i forbindelse med salg. Nævnet kunne derfor ikke pålægge mægleren at betale godtgørelse til sælger på baggrund af den provenuberegning, der blev udarbejdet efter handlens indgåelse. Nævnet fandt imidlertid, at mægleren som følge af det alvorligt mangelfulde mæglerarbejde skulle tåle en vederlagsreduktion på 35.000 kr. svarende til ca. 50 % af det aftalte vederlag.

**Kendelserne kan læses i deres fulde længde på nævnets hjemmeside [www.ejendomsmaeglernaevnet.dk](http://www.ejendomsmaeglernaevnet.dk).**

## **6. Domme**

### **6.1 Domme mellem forbrugeren og mægleren**

Nævnet har ikke kendskab til domme afsagt i 2020.

### **6.2 Domme mellem mægleren og nævnet**

Der er ikke i 2020 faldet dom i retssager mellem mæglere og nævnet.